



Abog. Marco Antonio ALDOS-APAMTA
Jefe de la Unidad de Asesoría
RED DE SALUD PUNO

RESOLUCION DIRECTORAL

Puno, 31 de Enero del 2022

VISTO: El Expediente con Registro N° 7866 que contiene el OFICIO N° 059-2021-DSyT/RED.SALUD.PUNO-UE.405 de fecha 03 de noviembre del 2021; El MEMORANDUM N° 810-2021-D/RED DE SALUD PUNO y MEMORANDUM N° 811-2021-D/RED DE SALUD PUNO de fecha 05 de noviembre del 2021; El Decreto Supremo N° 002—2019-SA; MEMORANDUM N° 021-2022-D/RED DE SALUD PUNO de fecha 10 de enero del 2022, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 027-2015-SA tiene por objeto reglamentar la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y consentimiento informado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y Mixtas, cuya finalidad es establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, el Libro de Reclamaciones en Salud: Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente;

Que, de acuerdo al artículo 5° del Reglamento se tiene las siguientes definiciones: La Consulta es la solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica a las IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o ante SUSALUD, a fin que sea atendida. El Reclamo es la manifestación verbal o escrita, efectuada ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud;

Que, en ese contexto el numeral 6.1 del Artículo 6° del Decreto Supremo N° 002-2019-SA dispone respecto De Las Instancias Competentes, que "Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS es responsable de la recepción, procesamiento y atención de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, así como para la atención de consultas en el ámbito de su competencia";

Que, el inciso a. de Artículo 7° del Decreto precitado. De las Obligaciones para las IAFAS IPRESS Y UGIPRESS, señala que se debe cumplir con Designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a su cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo; Así mismo, el inciso c. del mismo artículo contempla como obligación Contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos, así como la gratuidad de la tramitación de consultas, información orientación y reclamos, el cual se encuentra alineado las disposiciones de la presente norma, y ser difundido al personal de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. En el caso de la IPRESS del primer nivel de atención que dependan de una UGIPRESS, la elaboración y aprobación del procedimiento se encuentra a cargo de esta última;

Recibido
02-02-22
X



Abog. Marco Antonio ALLOS APONATA
JEFE DE LA UNIDAD DE DEFENSA
RED DE SALUD PUNO

RESOLUCION DIRECTORAL

Puno, 31 de Enero del 2022

Que, a fin de optimizar, promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, el derecho al acceso a la información, el derecho a la atención y recuperación de la salud, el derecho al consentimiento informado y la protección de derechos; velando que las prestaciones sean otorgadas con calidad y oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad en concordancia con la Tercera Disposición Complementaria Final del reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA;

Que, para lograr un adecuado funcionamiento en este contexto al interior de la UGIPRESS - RED DE SALUD PUNO y de las IPRESS o establecimientos de salud que dependen de la UGIPRESS - RED DE SALUD PUNO - UNIDAD EJECUTORA 405, el Director Ejecutivo de la Red de Salud Puno mediante MEMORANDUM N° 021-2022-D/RED DE SALUD PUNO, Dispone se proyecte la resolución de designación del responsable del Libro de Reclamaciones de la UGIPRESS - RED DE SALUD PUNO al Abogado Teodoro Ignacio PEREZ ODAR;

Que, el Numeral 17.1 del Artículo 17 del texto único ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento general mediante Decreto Supremo aprobado N° 004-2019-JUS establece que la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción

De conformidad a lo establecido en el inciso a. del Artículo 7° del Decreto Supremo N°002-2019-SA, y;

Estando a lo informado por la Unidad de Recursos Humanos, con visto bueno del Jefe de la Oficina de Administración y Asesoría Legal.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- DESIGNAR, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de la UGIPRESS - RED DE SALUD PUNO, al servidor nombrado Abogado Teodoro Ignacio PEREZ ODAR Jefe de Defensoría de la Salud y Transparencia de la Red de Salud Puno en vía de regularización con eficacia a partir del 05 de noviembre del 2021; por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- DISPONER, que se cumpla con implementar la obligación establecida en el inciso c. del Artículo 7° del Decreto Supremo N°002-2019-SA contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos. Las señaléticas, y las demás disposiciones establecidas en el mencionado reglamento.

ARTÍCULO 2°.- DISPONER, la publicación de la presente Resolución, en el portal de transparencia institucional.

ARTULO 3°.- NOTIFICAR., la presente Resolución al interesado e instancias Administrativas correspondientes.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese

NOTIFICAR: La presente Resolución que es COPIA FIEL DEL ORIGINAL a:	
INTERESADO	☐
M. R.	☐
ADMINISTRACIÓN	☐
LEGAJO	☐
REMUNERACIONES	☐
CONTROL DE ASISTENCIA	☐
BIENESTAR DE PERSONAL	☐
TRANSPARENCIA	☐
OTROS	☐
.....	
ARCHIVO	☐

